

FACTORES PSICOSOCIALES, AUTOEFICACIA PERCIBIDA Y ENGAGEMENT
EN COOASOBIEN (COOPERATIVA DE ASOCIACIONES DE HOGARES
COMUNITARIOS DE BIENESTAR)

JUAN FELIPE ARIAS BETANCUR

CAROLINA INFANTE GALARZA

CLAUDIA LORENA MONTES TOBON

UNIVERSIDAD DE MANIZALES

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO COHORTE XV

MANIZALES

FACTORES PSICOSOCIALES, AUTOEFICACIA PERCIBIDA Y ENGAGEMENT
EN COOASOBIEN (COOPERATIVA DE ASOCIACIONES DE HOGARES
COMUNITARIOS DE BIENESTAR)

JUAN FELIPE ARIAS BETANCUR

CAROLINA INFANTE GALARZA

CLAUDIA LORENA MONTES TOBON

UNIVERSIDAD DE MANIZALES

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS

MANIZALES 2017

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	7
1. MARCO INSTITUCIONAL.....	10
1.1 Institución.....	10
1.2 Misión.....	10
1.3 Visión.....	10
1.4 Política de calidad.....	11
2. PROBLEMATIZACIÓN.....	12
3. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	13
4. OBJETIVOS.....	13
3.2 Objetivos Específicos.....	13
5. JUSTIFICACIÓN.....	15
6. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	17
7. MARCO CONCEPTUAL.....	21
7.1 Factores psicosociales.....	21
1.2 Autoeficacia Percibida.....	30
1.3 Engagement.....	33
8. DISEÑO METODOLÓGICO.....	38
8.1 Tipo de investigación.....	38
8.2 Población y muestra.....	38

8.3 Instrumentos	45
8.4 Procedimiento	46
9. RESULTADOS	47
9.1 Dominio Liderazgo y Relaciones	47
9.2 Dominio de Control y Autonomía	48
9.3 Dominio Demandas del Trabajo	49
9.4 Dominio Recompensas	50
9.5 Total Factores Intralaborales	50
9.6 Análisis Correlación de Pearson	54
10. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	60
11. CONCLUSIONES	63
12. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN	65
12.1 Objetivo General	65
12.2 Objetivos Específicos	65
12.3 Apuesta teórica de la Intervención	65
12.4 Metodología de la intervención	66
12.4.1 Demandas Emocionales	66
12.4.2 Demandas Cuantitativas	66
12.4.3 Influencia del Trabajo sobre el Entorno	67
12.4.4 Exigencias de responsabilidad del cargo	67
12.4.5 Demandas de Carga Mental	67
13. BIBLIOGRAFÍA	68

Tabla de figuras

Figura 1. Distribución por género	39
Figura 2. Rango de edad.....	39
Figura 3. Estado civil	40
Figura 4. Escala socioeconómica	40
Figura 5. Tipo de vivienda	41
Figura 6. Antigüedad en la empresa.....	41
Figura 7. Escolaridad.....	42
Figura 8. Tipo de cargo	43
Figura 9. Tipo de contrato.....	44
Figura 10. Horas diarias de trabajo	45

Tablas

Tabla 1. Dominio Liderazgo y Relaciones Forma A	47
Tabla 2. Dominio Liderazgo y Relaciones Forma B.....	47
Tabla 3. Dominio de Control y Autonomía Forma A	48
Tabla 4. Dominio de Control y Autonomía Forma B	48
Tabla 5. Dominio Demandas del Trabajo Forma A.....	49
Tabla 6. Dominio Demandas del Trabajo Forma B	49
Tabla 7. Dominio Recompensas Forma A	50
Tabla 8. Dominio Recompensas Forma B	50
Tabla 9. Factores intralaborales Forma A	50
Tabla 10. Factores intralaborales Forma B	51
Tabla 11. Factores Extralaborales Forma A.....	51
Tabla 12. Factores Extralaborales Forma B.....	51
Tabla 13. SemafORIZACIÓN general de los factores psicosociales internos y externos	52
Tabla 14. Autoeficacia percibida Forma A	53
Tabla 15. Autoeficacia percibida Forma B	53

Tabla 16. Engagement Forma A	53
Tabla 17. Engagement Forma B.....	54
Tabla 18. Correlaciones Dominio liderazgo y relaciones sociales Forma A	54
Tabla 19. Correlaciones Dominio liderazgo y relaciones sociales Forma B	55
Tabla 20. Correlaciones Dominio Control y Autonomía Forma A.....	55
Tabla 21. Correlaciones Dominio Control y Autonomía Forma B.....	56
Tabla 22. Correlaciones Dominio demandas del trabajo Forma A.....	56
Tabla 23. Correlaciones Dominio demandas del trabajo Forma B	56
Tabla 24. Correlaciones Dominio recompensas Forma A	57
Tabla 25. Correlaciones Dominio recompensas Forma B.....	57
Tabla 26. Correlaciones Total Factores Intralaborales Forma A	57
Tabla 27. Correlaciones Total Factores Intralaborales Forma B	58
Tabla 28. Correlaciones Factores Extralaborales Forma A.....	58
Tabla 29. Correlaciones Factores Extralaborales Forma B.....	59

INTRODUCCIÓN

La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia, lo que ha venido traducándose en un aumento en la profundización y el interés por el tema.

El pensamiento y deseo continuos de llevar a la perfección la actividad profesional y laboral del ser humano, ha conducido a las organizaciones a implementar sistemas y herramientas que les permitan realizar seguimientos constantes de sus colaboradores; previniendo riesgos físicos, químicos, ambientales y desde hace algunas décadas, de los riesgos psicosociales.

El comité mixto OMS – OIT en 1984 define los Factores Psicosociales como interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo. (Oficina Internacional del Trabajo, 1984)

Desde el siglo XX, múltiples estudios epidemiológicos han demostrado que la salud está relacionada con factores psicosociales presentes en el trabajo y que la función de estos factores, relacionada con el estado de salud así como la causa de las enfermedades es de alcance relativamente general. Los factores psicosociales pueden contribuir a causar y agravar una enfermedad e influir en los resultados de las medidas de curación y rehabilitación. (Oficina

Internacional del Trabajo, 1984)

Sumado a esto, en el presente trabajo investigativo y durante el desarrollo de este documento, se tomarán en cuenta otras dos variables que también se han venido estudiando desde hace algunas décadas y han cobrado importancia dentro de los contextos organizacionales actuales, pues están asociadas a los estudios del Estrés Laboral y el Síndrome de Burnout, cuya connotación positiva resulta favorable para los colaboradores de las organizaciones y para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Se habla entonces de la Autoeficacia Percibida concebida por Bandura (citado por Oláz, 2001) como “los juicios de las personas acerca de sus capacidades para alcanzar niveles determinados de rendimiento” (p.23) cuyas percepciones tienen consecuencias sobre las actividades del diario vivir de las personas, en este caso de los colaboradores de Coosobien (Cooperativa de Asociaciones de Hogares Comunitarios de Bienestar) en la ciudad de Manizales, puesto que el trabajo está enfocado hacia el sector educativo.

Otra de las variables a evaluar y cuyo concepto ha ido emergiendo en el contexto organizacional durante los últimos años es el Engagement definida como “un estado mental positivo de realización con el trabajo que se caracteriza por el vigor, la absorción y dedicación”. (Rodríguez Muñoz & Bakker, 2013)

Al final, luego de realizar el respectivo estudio de los resultados obtenidos durante la

realización de las encuestas, se identificará cual es la relación que existe entre estas tres variables y se hará una propuesta de intervención para dicha institución.

1. MARCO INSTITUCIONAL

1.1 Institución

COOASOBIEN (Cooperativa de Asociaciones de Hogares Comunitarios de Bienestar)

1.2 Misión

Somos una Cooperativa que contribuye a la vida digna de nuestros asociados, grupos vulnerables y comunidad en general, mediante la prestación de servicios en: educación, formación, capacitación, asesoría, fortalecimiento de procesos comunitarios, mercadeo y créditos sociales brindados en forma equitativa y solidaria. Poseemos un equipo humano competente, responsable y con sentido ético apoyado en recursos físicos, técnicos y financieros que posibilitan una sostenibilidad y permanencia generando nuevas prácticas que impulsan el cambio social de manera conjunta con entidades gubernamentales, no gubernamentales, empresariales y sociedad civil del orden local, regional, nacional e internacional.

1.3 Visión

En el año 2018, seremos una Institución líder en la construcción y ejecución de planes, programas y proyectos autónomos, gubernamentales y privados con incidencia en el ámbito local, regional, nacional e internacional a partir de la cualificación de nuestros actores, consolidados en lo humano, tecnológico y económico que conlleven a la autogestión y autodeterminación.

1.4 Política de calidad

En Coasobien brindamos productos y servicios a la comunidad, entidades públicas y privadas con estándares de calidad; garantizando el cumplimiento de requisitos, necesidades y expectativas de clientes, usuarios y beneficiarios; para ello contamos con un equipo humano competente que actúa con compromiso, ética, equidad, solidaridad y responsabilidad.

En este sentido desarrollamos estrategias para el mejoramiento en la prestación de los servicios apoyados en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

2. PROBLEMATIZACIÓN

Desde la década de los 70 en Colombia se inicia a legislar sobre los riesgos psicosociales, que aún sabiendo el impacto que estos generan en el individuo habían sido poco considerados hasta entonces.

Como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha vuelto más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo.

3. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál es la relación existente entre los Factores Psicosociales la Autoeficacia Percibida y el Engagement en Coasobien (Cooperativa de asociaciones de hogares comunitarios de bienestar)?

4. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Analizar la relación existente entre los Factores Psicosociales, la Autoeficacia Percibida y el Engagement en Coasobien (Cooperativa de Asociaciones de Hogares Comunitarios de Bienestar) en la ciudad de Manizales.

3.2 Objetivos Específicos

- Describir los factores psicosociales intralaborales y extralaborales, protectores y de riesgo, evidenciados por Coasobien (Cooperativa de Asociaciones de Hogares Comunitarios de Bienestar) en la ciudad de Manizales.
- Identificar las creencias de autoeficacia percibida en Coasobien (Cooperativa de Asociaciones de Hogares Comunitarios de Bienestar) en la ciudad de Manizales.

- Identificar las dimensiones del *engagement* (referidas a vigor, dedicación y absorción) expresadas por los colaboradores de Coasobien (Cooperativa de Asociaciones de Hogares Comunitarios de Bienestar) en la ciudad de Manizales.

- Establecer la relación existente entre los factores psicosociales, las creencias de autoeficacia percibida y el *engagement* en Coasobien (Cooperativa de Asociaciones de Hogares Comunitarios de Bienestar) en la ciudad de Manizales.

5. JUSTIFICACIÓN

En un mundo cambiante y globalizado, en donde las organizaciones y empresas deben estar compitiendo constantemente por su permanencia en el medio, implementando estrategias innovadoras que les ayuden a reducir costos y aumentar sus niveles de productividad, manteniendo sus procesos a nivel de prácticas mundiales, todo esto, encaminado a ser líderes en el mercado y a mantenerse vigentes dentro de un contexto dinámico y exigente.

Unido a lo anterior, la Oficina Internacional del Trabajo (1984) argumenta en su informe que

Los rápidos cambios tecnológicos reducen la calidad e intensidad de la energía física consumida en el trabajo, pero aumentan las cargas mentales. Esto puede tener influencia sobre las actividades y el comportamiento de los trabajadores, campo en el que los factores psicosociales suelen ser determinantes.

Teniendo en cuenta lo que por años ha argumentado la OIT, la OMS, las distintas investigaciones, los estudiosos del tema y algunos teóricos que han hablado del tema de factores psicosociales, la autoeficacia percibida y un último concepto emergente, el engagement, y la importancia que se le ha venido dando a estos fenómenos dentro de las organizaciones hasta el punto de volverse aspectos coyunturales dentro de los procesos empresariales, surge la idea de realizar este trabajo investigativo en Coasobien (Cooperativa de Asociaciones de Hogares Comunitarios de Bienestar) en la ciudad de Manizales, partiendo de que si bien se ha investigado sobre el tema, pues para la realización del trabajo se han tomado como base algunos antecedentes

investigativos a nivel mundial, nacional e incluso local, trabajos donde se han evaluado las 3 variables anteriormente mencionadas, se observa que es difícil encontrar investigaciones donde se evalúen las 3 al tiempo como se pretende realizar en la presente investigación, además, es novedoso, pues en esta búsqueda de antecedentes se encontró que la mayoría de investigaciones hacían énfasis en el déficit y la enfermedad, tal como se evidencia en el Burnout y el Estrés Laboral y omitían la relevancia de aspectos positivos como el Engagement o la autoeficacia percibida que promueven la salud dentro del entorno laboral.

Es importante conocer las variables individuales relacionadas con el engagement y la autoeficacia percibida, que al estar presentes en el ser humano logran mitigar el impacto de los factores de riesgo psicosocial y aumentar la percepción de satisfacción laboral, logrando mayor productividad y rendimiento dentro de la organización.

Lo anterior, se realizará con la debida autorización de la Institución y el respaldo de la Universidad de Manizales, cuyos resultados e informe estarán enmarcados dentro de un macroproyecto que lidera la Universidad llamado **Factorespsicosociales, Autoeficacia percibida y Engagement, en una muestra multiocupacional de empresas de las ciudades de Manizales y Pereira** y cuya finalidad e interés se verán reflejados en la información brindada a la Institución, pues será de gran utilidad para la misma, conocer la situación actual y la percepción que tienen los colaboradores de los aspectos evaluados y poder realizar así planes de acción para mejorar aspectos cuyos desarrollos no se encuentren en el nivel deseado y así mismo realizar la promoción de valores individuales que aporten al manejo y al afrontamiento de los riesgos inherentes a la organización.

6. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

El primer antecedente que se tendrá en cuenta para la realización del presente trabajo es un antecedente nacional realizado en la ciudad de Tunja.

Título:

Factores de Riesgo Psicosocial en docentes de Básica Primaria de Tunja

Autores:

Alexandra Puentes Suarez, Victoria Hernández Delgadillo, Natalia Sánchez Huertas

Objetivo:

Analizar los Factores de Riesgo Psicosocial de los docentes que trabajan en diferentes instituciones públicas de básica primaria de la ciudad de Tunja.

Metodología:

Para este estudio participaron un total de 113 docentes distribuidos así: 84 del área urbana y 29 del área rural (104 mujeres y 9 hombres).

Se les aplicó la Batería de Riesgos Psicosociales estandarizada desarrollada y adaptada por el Ministerio de Protección Social y la Universidad Javeriana.

Inicialmente, se realiza un acercamiento a la población para conocer sus características, luego se solicita autorización de la secretaria de educación de Tunja y a su vez autorización a las instituciones educativas para realizar el proceso, se realiza la firma del consentimiento informado garantizando el anonimato y la confidencialidad de la información brindada por los docentes.

Resultados:

Entre el sector urbano no se encuentra una diferencia significativa en cuanto a la presencia del factor de riesgo alto, en el sector rural se presenta un mayor porcentaje de nivel medio de presencia de riesgos con una diferencia del 7% con el sector urbano, en el sector urbano los docentes presentan un mayor porcentaje de nivel bajo de riesgo, es decir, mayor presencia de factores protectores en comparación con el sector rural, se establece una diferencia del 8%. (Puentes Suárez, Hernández Delgadillo, & Sánchez Huertas, 2008)

Se determinó que los docentes presentan un nivel de riesgo medio y alto de factores de riesgo psicosocial, la mayoría se encuentra en un nivel medio, lo que evidencia que, aunque hay presencia de riesgos, aún no ha llegado a afectar considerablemente la salud de la población.

En los docentes los factores positivos no son significativos en comparación con los factores de riesgo por lo que se puede generar fatiga o estrés laboral debido a la presencia de un nivel de riesgo psicosocial constante y una baja incidencia de los factores protectores.

Conclusión:

Se reconoce la presencia de riesgo psicosocial en los docentes de básica primaria de la ciudad de Tunja, determinando que en las condiciones internas, del individuo y externas tanto a nivel total como en las áreas urbana y rural, el nivel de riesgo es medio, sin embargo al analizar las subfuentes se encuentran diferencias que son relevantes de acuerdo con las áreas.

El segundo antecedente que se tomará en cuenta es de carácter Internacional realizado por la Universidad de Málaga

Título:

Engagement y Burnout en el ámbito docente: análisis de sus relaciones con la satisfacción laboral y vital en una muestra de profesores.

Autores:

Ma Auxiliadora Durán, Natalio Extremera, FCO. Manuel Montalban, Lourdes Rey.

Objetivo:

Análisis descriptivo de los niveles de Burnout y Engagement presentes en una muestra de profesionales docentes y examinar, de modo específico el grado en que estos constructos contribuyen a la explicación de la satisfacción laboral y vital.

Metodología:

Muestra integrada por 265 docentes desempeñados en distintos niveles distribuidos así 44.2 % en educación primaria, el 48.3 % en secundaria, el 1.9 % a la educación infantil, el 1.5 % en nivel profesional y el 0.4 en educación para adultos.

De la muestra el 46 % son varones y el 53.6 % mujeres.

Resultados:

Los valores del Engagement resultaron relativamente altos al alcanzarse puntuaciones en torno a 5, dentro del intervalo de respuesta establecido entre 0 y 6. Al realizar comparación con el baremo establecido por Salanova y colaboradores para la variable engagement se obtiene un nivel alto en las 3 dimensiones del constructo.

Conclusiones:

Se destacan en el estudio la relevancia de las dimensiones del Engagement, especialmente dedicación, como factor clave para poder afectar positivamente el bienestar psicológico de los empleados.

Todo esto apuntaría a una línea de intervención no únicamente a afrontar con éxito el estrés laboral en los docentes sino que también se destaca la relevancia del fomento de sentimientos de compromiso o Engagement en los profesionales de la enseñanza. (Durán, Extremera, Montalbán, & Rey, 2005)

El tercer antecedente que se tomará en cuenta para el presente estudio es también de carácter Internacional realizado en Lima Perú

Título:

Docentes Universitarios: una mirada desde la Autoeficacia general y en Engagement laboral.

Autores:

Paz Lozano

Objetivo:

Comprender como se presenta la autoeficacia general y el engagement laboral en docentes de la carrera de psicología en una universidad particular de Lima Metropolitana.

Metodología:

Se tomó una muestra de 7 docentes a los cuales se les realizó una entrevista semi estructurada para comprender como se presentan estas dos variables en el grupo.

La entrevista se dividió en 6 indicadores (3 por cada variable) y un total de 20 preguntas. Siendo los indicadores para autoeficacia general: Organización y ejecución de recursos, Cantidad de recursos utilizados y Comprensión de fracasos. Y los indicadores para la variable de *Engagement* laboral: Absorción, Dedicación y Vigor. La muestra seleccionada fue de caso-tipo, y su método de selección el denominado Bola de nieve, consistente en que los docentes previamente entrevistados, proponen a otros compañeros para que participen en la investigación. (Lozano Paz, 2015)

La investigación tiene un enfoque cualitativo fenomenológico que buscaba la comprensión de las variables desde la experiencia de cada sujeto.

Resultados:

Se concluye que los docentes de la universidad particular resultan ser altamente eficaces, pues evalúan sus capacidades y la situación para indagar de qué manera van a alcanzar su objetivo.

De la misma manera, ellos evidencian sentirse enganchados con la actividad que realizan como docentes aunque señalan no sentirse cómodos con las exigencias de la institución y los pocos canales de comunicación que existen con las autoridades.

7. MARCO CONCEPTUAL

7.1 Factores psicosociales

Actualmente, en la literatura sobre el tema de Factores de Riesgo Psicosocial existen tres formas de referirse a los aspectos psicosociales del trabajo en las organizaciones, estas son: Factores Psicosociales, Factores Psicosociales de Riesgo y Riesgos Psicosociales.

En Estados Unidos, 1966, se presentó al Ministerio de Sanidad un informe bajo el auspicio del National Advisory Environmental Health Committee, con el fin de orientar los programas federales de salud en el trabajo. Dentro de este informe, se realizó énfasis en que el estrés psicológico era cada vez más un hecho frecuente en los lugares de trabajo, lo que representaba amenazas para la salud mental, como factores contribuyentes al hecho se determinó el cambio tecnológico y las crecientes exigencias psicológicas del trabajo. (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, s.f)

El origen del término, data más o menos hacia las décadas de los sesenta y los ochenta, cuando en 1984 con el trabajo de la OIT llamado “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control”, se habla oficialmente de los aspectos psicosociales dentro del ámbito laboral y desde este momento se insiste en la importancia de sus efectos reales. En esta publicación, se constata que la problemática es claramente anterior y se remonta hacia 1974, fecha en la cual, se realiza un llamado a la Asamblea Mundial de la Salud para documentar la

importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores.

Las actuales tendencias de la promoción de la seguridad e higiene en el trabajo ya no solo tienen en cuenta los riesgos físicos, químicos y biológicos del medio ambiente, sino también diversos factores psicosociales inherentes a la empresa que pueden influir considerablemente en el bienestar físico y mental del trabajador. El medio ambiente de trabajo es considerado cada vez más como un grupo de factores interdependientes que actúa sobre el hombre en el trabajo. (Oficina Internacional del Trabajo, 1984).

Para hablar de Factores Psicosociales, es importante conocer que definiciones se han dado a los mismos, a continuación se hará mención a algunas que son utilizadas con mayor frecuencia en la literatura y las cuales se adoptan con mayor frecuencia en el medio.

Según la Oficina Internacional del Trabajo (1984) los factores psicosociales se definen así:

consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo

lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo.

Continuando el recorrido por las definiciones del término, se hace hincapié en la definición de la Resolución 2646 de 2008 del Ministerio de la Protección Social que, en su capítulo I, Artículo 3 los define como Factores de Riesgo Psicosocial así: “Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo”. (Ministerio de la Protección Social, 2008)

También se hace mención aquí de la Hoja Informativa de la OIT llamada Género, Salud y Seguridad en el Trabajo donde definen los Factores de Riesgo Psicosociales mediante el planteamiento de la siguiente pregunta; ¿Qué son los Factores de Riesgo Psicosocial? a la cual dan como respuesta:

Los Factores de Riesgo Psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que se llama estrés. Podemos entender la palabra PSICOSOCIALES si la descomponemos: Psico (porque nos afectan a través de la psique); y Social (porque su origen es social). (Instituto de Seguridad y Salud Laboral, s.f)

Para la realización de este trabajo investigativo se tomará como base la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial cuya elaboración partió de la definición que se le da en la Resolución 2646 de 2008 por el Ministerio de la Protección Social a

los Factores Psicosociales

Los Factores Psicosociales comprenden los aspectos intralaborales, extralaborales o externos a la organización y las condiciones individuales o intrínsecas al trabajador, los cuales en una interrelación dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y en el desempeño de las personas. (Ministerio de la Protección Social, 2007)

Dicha definición, anteriormente mencionada permite distinguir tres tipos de condiciones: intralaborales, extralaborales e individuales.

Condiciones Intralaborales: son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo.

Los dominios considerados son:

- **Demandas del trabajo:** se refiere a las exigencias que el trabajo impone al individuo. Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativa, cognitiva, o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada del trabajo.
- **Control sobre el trabajo:** posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y la autonomía, el uso del desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad del rol y la capacitación son los aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.

- Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo: el liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuya característica influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área.

El concepto de relaciones sociales en el trabajo indica la interacción que se establece con otras personas en el contexto laboral y abarca aspectos como la posibilidad de contactos, la características de las interacciones, los aspectos funcionales de las interacciones como la retroalimentación del desempeño, el trabajo en equipo y el apoyo social, y los aspectos emocionales, como la cohesión.

- Recompensa: este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo) y de posibilidades de promoción y seguridad en el trabajo y además las posibilidades de educación.

Condiciones extralaborales: comprenden los aspectos del entorno familiar, social y económico del trabajador. A su vez, abarcan las condiciones del lugar de vivienda, que pueden influir en la salud y bienestar del individuo. Las dimensiones extralaborales que se evalúan a

través de la batería son:

- Tiempo fuera del trabajo
- Relaciones familiares
- Comunicación y relaciones interpersonales
- Situación económica del grupo familiar
- Características de la vivienda y de su entorno
- Influencia del entorno extralaboral sobre el trabajo
- Desplazamiento vivienda – trabajo –vivienda

Condiciones individuales: las condiciones individuales adulen a una serie de características propias de cada trabajador. Las dimensiones individuales que se evalúan a través de la batería se dividen en dos y son:

Información Socio-Demográfica:

- Sexo
- Edad (calculada a partir del año de nacimiento)
- Estado civil
- Grado de Escolaridad (último nivel de estudios alcanzado)
- Ocupación o profesión
- Lugar de residencia actual
- Estrato socioeconómico de la vivienda
- Tipo de vivienda (propia, familiar o en arriendo)
- Número de personas a cargo (se refiere al número de personas que de

forma directa dependen económicamente del trabajador).

Información ocupacional:

- Lugar actual de trabajo
- Antigüedad en la empresa
- Nombre del cargo
- Tipo de cargo (jefatura profesional, auxiliar u operativo)
- Antigüedad en el cargo actual
- Departamento, área o sección de la empresa donde se trabaja
- Tipo de contrato
- Horas de trabajo diarias contractualmente establecidas
- Modalidad de pago.(Ministerio de la Protección Social, 2007)

De acuerdo con el Ministerio de trabajo y asuntos sociales de España (2001) el modelo en el que se basa la batería retoma elementos de los modelos de demanda, control, apoyo social de Karasek, Theorell (1990) y Jonhson, del modelo de desequilibrio y esfuerzo recompensa de Siegrist (1996 y 2008) y del modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial de Villalobos (2005). A partir de estos modelos, se identifican cuatro dominios que agrupan un conjunto de dimensiones que explican las condiciones intralaborales. Las dimensiones que conforman los dominios actúan como posibles fuentes de riesgo (Villalobos, 2005) y es a través de ellas que se realiza al identificación y valoración de los factores de riesgo psicosocial.

Una de las bases teóricas del contenido de la batería es el modelo de Karasek, quien observó que los efectos del trabajo tanto en la salud como en el comportamiento eran el resultado de la combinación de las demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades. Estas observaciones, llevaron a Robert Karasek a formular un modelo bidimensional que integrase estos dos tipos de conclusiones, y que fuese utilizable para un amplio tipo de efectos psicosociales de las condiciones de trabajo. (Ministerio de trabajo y asuntos sociales de España, 2001)

DIMENSIONES DEL MODELO

- DEMANDAS PSICOLÓGICAS:

Son las exigencias psicológicas que el trabajo implica para la persona.

- CONTROL:

Es la esencia del modelo, puesto que el control es un recurso para moderar las demandas del trabajo. Hace referencia al cómo se trabaja y tiene dos componentes: autonomía y desarrollo de habilidades.

- APOYO SOCIAL:

Jhonson 1986, amplió el modelo Karasek introduciendo la dimensión Apoyo Social, que hace referencia al clima social en el lugar de trabajo en relación tanto con los compañeros como con los superiores. Tiene dos componentes: relación emocional que el trabajo comporta y soporte instrumental.

Otra base Teórica que sustenta la batería es el modelo de Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa propuesto por Siegrist, quien postula que el estrés laboral se produce cuando se presenta un alto esfuerzo y una baja recompensa (Siegrist 1996). Este modelo ha sido operativizado, centrándose en las variables que lo sustentan: variables de esfuerzo extrínseco, variables de esfuerzo intrínseco y variables de recompensa.

El alto esfuerzo en el trabajo puede ser extrínseco (demandas y obligaciones) o intrínseco (alta motivación con afrontamiento). La baja recompensa está en función de tres tipos de recompensas fundamentales: dinero, estima, control del estatus.

El modelo predice que el estrés laboral se produce porque existe una falta de balance (equilibrio) entre el esfuerzo y recompensa obtenida. Señala que el estrés se genera a partir de un elevado esfuerzo, un salario inadecuado y un bajo control sobre el propio estatus ocupacional. Se asume entonces que bajo estas condiciones, tanto la autoestima como la autoeficacia del trabajador se verán altamente afectadas, redujiéndose así sus niveles de desarrollo. (Borja Salcedo, 2014)

Finalmente, el otro modelo teórico, del cual se basa también la batería es el modelo dinámico de los factores de riesgo psicosocial propuesto por Villalobos 2005 y del cual parte la elaboración de la batería, este modelo pretende integrar diferentes aproximaciones para comprender el estrés laboral como los modelos anteriormente mencionados y el Modelo Integrador del Estrés Laboral, propone un enfoque sistémico que contemple todos los elementos y relaciones que pueden influir en la experiencia de trabajo, sintetizando el conjunto de factores en 3 componentes básicos: el trabajo, el individuo, el entorno. (Victor H. Charria O, 2011).

1.2 Autoeficacia Percibida

Bandura, inició los estudios de la autoeficacia en la década de 1970 – 79 motivado por la importancia que tiene el pensamiento autorreferente en la conducta de las personas. El conocimiento que tiene cada persona de su capacidad la estimula o inhibe a realizar una determinada acción. Este autor definió la percepción de autoeficacia o autoeficacia percibida como los juicios de cada persona sobre sus capacidades en base a los cuales organizará y ejecutará sus actos de modo que le permitan alcanzar el rendimiento deseado. (CID, Orellana, & Barriga, 2010)

Mucho se ha cuestionado sobre cómo influyen los pensamientos, creencias y percepciones de las personas en relación a sus capacidades, habilidades y destrezas sobre las acciones y prácticas concretas que las personas desarrollan en el mundo cotidiano en el que se desenvuelven.

A partir de todos estos interrogantes Albert Bandura, desde su teoría social cognitiva plantea a las creencias autorreferentes como aspectos esenciales para comprender el comportamiento humano, es allí, donde se abandona el determinismo ambiental y se aborda al ser humano como sujeto creador y modificador de sus propias condiciones de vida en constantes relaciones con su contexto. (Fernández Velásquez, 2012)

La Autoeficacia entonces fue definida por Bandura (citado por Oláz, 2001) como “los juicios de las personas acerca de sus capacidades para alcanzar niveles determinados de rendimiento”.

Según Oláz (2001), las personas utilizan señales (logros de rendimiento, patrones de éxito y fracaso, establecimiento de metas, contingencias de refuerzo, entre otras) para evaluar su eficacia en actividades futuras; de esta forma, a partir de lo indicado por estas señales que la persona ha caracterizado para si misma se forman juicios de autoeficacia e intervienen directa o indirectamente, consciente o inconscientemente, sobre las actuaciones y el diario vivir del sujeto, es lo que Oláz (2001) define como “el juicio acerca de nuestras capacidades personales de respuesta”, este juicio puede ser negativo o positivo dependiendo de cómo se han interpretado por el sujeto los resultados obtenidos en torno a las señales que ha dispuesto como índices de eficacia, ya que es a través de las experiencias que se han tenido anteriormente y la interpretación que se realice de su ejecución, como la persona construye las percepciones y creencias de sus propias capacidades.

De acuerdo con la teoría social cognitiva, las creencias de autoeficacia afectan el comportamiento humano de 4 formas; primero en la elección de actividades y conductas, segundo, en la determinación de cuánto esfuerzo invierten las personas en una actividad, tercero, influyendo sobre los patrones de pensamiento y reacciones emocionales y cuarto, permitiendo al sujeto ser un productor de su futuro y no un predictor.

Dentro de la teoría del Aprendizaje Social. Según Bandura (citado por Oláz, 2001) “Si las personas no están totalmente convencidos de su eficacia personal tienden a abandonar rápidamente las competencias que les han sido enseñadas, en cuanto dejan de obtener resultados rápidos o experimentan algún revés”. La autoeficacia no hace referencia a los recursos de que disponga el sujeto, sino a la opinión que el sujeto tenga sobre lo que puede hacer con dichos recursos.

La autoeficacia es lo que creemos que podemos hacer, no la simple cuestión de saber lo que hay que hacer. Para determinar su eficacia, el individuo evalúa sus habilidades y su capacidad para convertirlas en acciones.

Las creencias de autoeficacia se forman a partir de la información aportada por cuatro fuentes:

- a) Logros de Ejecución: los logros de ejecución anterior constituyen la fuente de información de autoeficacia más importante. El éxito repetido aumenta las evaluaciones positivas de autoeficacia.
- b) Experiencia Vicaria: viendo a otras personas ejecutar exitosamente ciertas actividades o imaginándolo, el sujeto puede llegar a creer que el mismo posee las capacidades para desempeñarse con igual éxito.
- c) Persuasión Verbal: es otra fuente importante de autoeficacia, especialmente en aquellas personas que poseen un nivel elevado de autoeficacia y necesitan solamente de un poco más de confianza para realizar un esfuerzo extra y lograr el éxito.
- d) Estado fisiológico: los múltiples indicadores de activación autonómica, así como los dolores y la fatiga pueden ser interpretados por el individuo como signos de su propia ineptitud.

Para Shunk citado por Oláz (2001), la evaluación de autoeficacia es un proceso inferencial. Las personas obtienen y combinan la información aportada por diferentes factores situacionales y personales tales como la autoeficacia percibida preexistente en el sujeto, la disposición afectiva, la dificultad de la tarea, el monto de esfuerzo puesto en la tarea, la cantidad de ayuda externa recibida, el resultado de las tareas, el patrón de éxitos y fracasos, la similaridad percibida con los modelos y la credibilidad del persuasor. (Oláz, 2001)

1.3 Engagement

Como en la actualidad el mundo de las organizaciones y el laboral se encuentran en procesos de profundos cambios, las empresas hacen necesaria la supervivencia de las mismas, hacen cuanto pueden para mantenerse en el mercado y en el sector al cual correspondan.

Kahn (1990) fue uno de los primeros autores en teorizar sobre el Engagement, concibiéndolo como la energía concentrada que se dirige hacia metas organizacionales. Describía a los empleados con Engagement como personas física, cognitiva y emocionalmente conectadas con sus roles.

Han sido las investigaciones sobre el Burnout las que han abierto campo al estudio del Engagement, pues a diferencia de los quemados en el trabajo, los colaboradores con engagement presentan un alto grado de compromiso y conexión con la actividad laboral, en lugar de ver su trabajo como algo estresante, lo asumen como un reto.

A la hora de hablar de Engagement existen dos corrientes de pensamiento, según Maslach y Leiter (1997), el Engagement se caracteriza por altos niveles de energía, participación y eficacia, los autores plantean que en el caso del Burnout la energía se convierte en agotamiento, la participación en cinismo y la eficacia se transforma en ineficacia. La visión alternativa, aunque está de acuerdo en que el Engagement es lo contrario al Burnout, lo plantea como un concepto con identidad propia.

Entonces el Engagement se define como “un estado mental positivo de realización relacionado con el trabajo que se caracteriza por vigor, dedicación y absorción” (Rodríguez Muñoz & Bakker, 2013)

Se explicará a continuación cada una de las caracterizaciones del Engagement:

- **VIGOR:** Altos niveles de energía y resistencia mental mientras se trabaja, deseo de esforzarse en la tarea.
- **DEDICACIÓN:** Se refiere a una alta implicación laboral junto con la manifestación de un sentimiento de entusiasmo, inspiración, orgullo y reto.
- **ABSORCIÓN:** Esto sucede cuando la persona está totalmente concentrada en su trabajo.

Uno de los antecedentes del Engagement han sido los numerosos estudios guiados por el Modelo de Demandas Recursos Laborales propuesto por Bakker y Demerouti (citados (Rodríguez Muñoz & Bakker, 2013).

Durante la última década ha habido muchos estudios enmarcados dentro del modelo de Demandas y Recursos Laborales, ha sido utilizado para predecir el Burnout, el compromiso organizacional, la conexión con el trabajo y el engagement. Además el modelo ha sido utilizado

también para estudiar las consecuencias de estas experiencias tales como el absentismo por enfermedad y el rendimiento laboral.

Han sido tantos los estudios en base al modelo de Demandas y Recursos Laborales en sus siglas DRL, que ha evolucionado a convertirse en una teoría. Con la teoría DRL ha sido posible comprender, explicar y pronosticar el bienestar de los empleados y el rendimiento laboral. Demerouti (Rodríguez Muñoz & Bakker, 2013)

Según esta teoría los distintos entornos de trabajo o características laborales pueden dividirse en dos categorías diferentes: demandas y recursos laborales. Las demandas laborales hacen referencia a aquellos aspectos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales del trabajo que requieren un esfuerzo sostenido y conllevan costes fisiológicos y psíquicos Demerouti el al. (citados por Rodríguez Muñoz & Bakker, 2013). Los recursos laborales se refieren a los aspectos físicos, psicológicos, organizacionales o sociales del trabajo que pueden:

- a) Reducir las exigencias del trabajo y los costes fisiológicos y psicológicos asociados.
- b) Ser decisivos en la consecución de los objetivos del trabajo.
- c) Estimular el crecimiento personal, el aprendizaje y el desarrollo. (Rodríguez Muñoz & Bakker, 2013).

d) Otro de los aportes de la teoría DRL, es que las demandas y recursos laborales, sus categorías principales, son los factores desencadenantes de dos procesos independientes conocidos como proceso de deterioro de la salud (energético) y proceso motivacional. Es así como, mientras que las demandas laborales son los principales predictores de variables como el agotamiento o los problemas de salud psicosomáticos, los recursos son por lo general los predictores más importantes de la satisfacción en el trabajo, la motivación y el engagement. Las razones de estos efectos son que el trabajo exige básicamente esfuerzo y consume recursos energéticos, mientras que los recursos satisfacen necesidades humanas básicas como autonomía, relación y autoeficacia. (Rodríguez Muñoz & Bakker, 2013).

Un aporte importante a este modelo DRL fue la inclusión de los recursos personales en la explicación del proceso. Los recursos personales son evaluaciones positivas vinculadas a la resiliencia referidas a la percepción de la capacidad propia para controlar e influir en el entorno. Se ha demostrado que estas autoevaluaciones predicen el establecimiento de metas, la motivación, el rendimiento laboral y satisfacción con la vida. Estudios internacionales demostraron que los recursos personales mediaban parcialmente la relación entre los recursos laborales y el engagement.

Una de las creencias más extendida en nuestra sociedad es que la gente que se sientebien en su trabajo es más productiva y rinde mejor. Esta idea también se refleja en el ámbito académico, puesto que uno de los efectos más estudiados del engagement es la productividad o rendimiento del individuo en su tarea. “Se puede decir que el Engagement

incide positiva y significativamente en diversos indicadores especialmente en el rendimiento”.

(Rodríguez Muñoz & Bakker, 2013, p. 442)

8. DISEÑO METODOLÓGICO

8.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo con alcance correlacional y diseño no experimental. Lo que permitirá inicialmente describir las variables evaluadas como los Factores Psicosociales con sus aspectos intralaborales, extralaborales e individuales; el Engagement en sus dimensiones vigor, absorción y dedicación y la Autoeficacia, con los comportamientos y percepciones de los colaboradores pertenecientes a Coosobien y posteriormente, determinar si existe relación entre estas variables mediante el método de correlación de Pearson.

8.2 Población y muestra

Para la realización de este trabajo investigativo se tuvo en cuenta una muestra de 119 funcionarios de Coosobien distribuida de la siguiente manera 18 forma A y 101 forma B.

Información sociodemográfica del personal de Coosobien que fue objeto de estudio, paralelo de forma A y B:

Los instrumentos de la batería del Ministerios y las encuestas de autoeficacia percibida y engagement fueron aplicados a 119 colaboradores.

Figura 1. Distribución por género



Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que la tendencia de género más representativa es la femenina en los dos tipos de poblaciones que fueron objeto de estudio en Coasobien.

Figura 2. Rango de edad



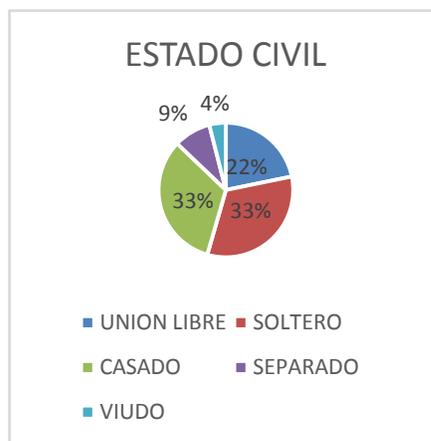
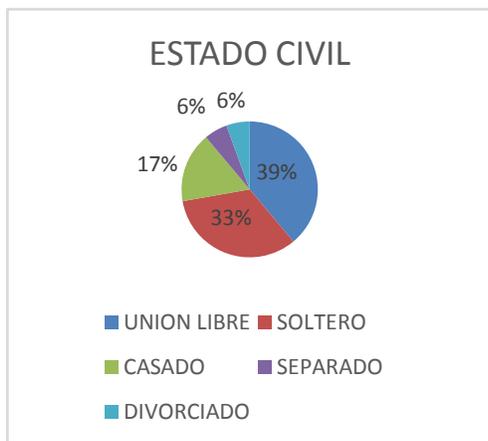
Fuente: Elaboración propia

El rango 31 a 40 años de edad es el más representativo tanto para la forma A como para la forma B.

Figura 3. Estado civil

Forma A

Forma B



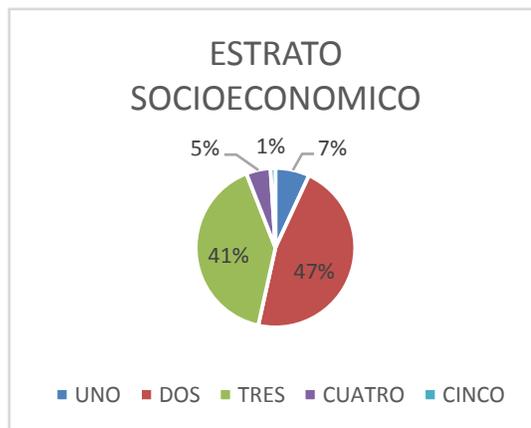
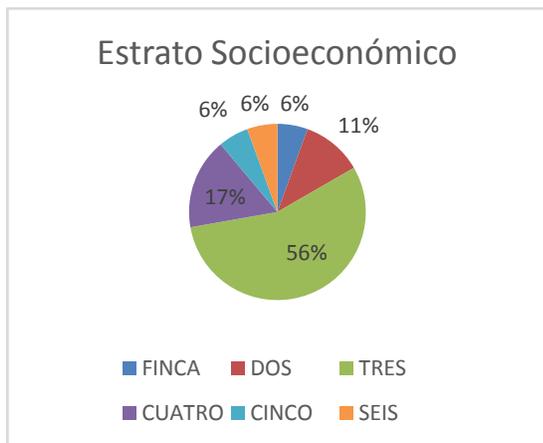
Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que la tendencia de estado civil más representativa son Union libre y soltero en los dos tipos de poblaciones que fueron objeto de estudio en Coasobien

Figura 4. Escala socioeconómica

Forma A

Forma B

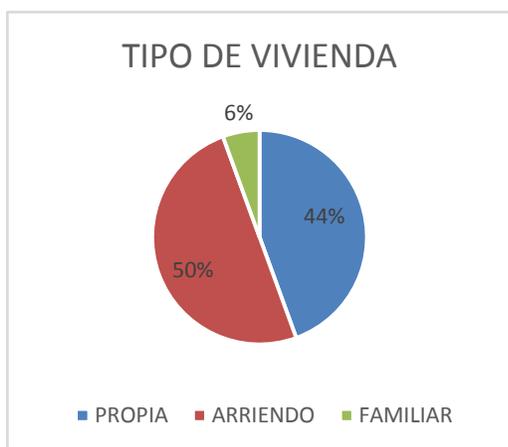


Fuente: Elaboración propia

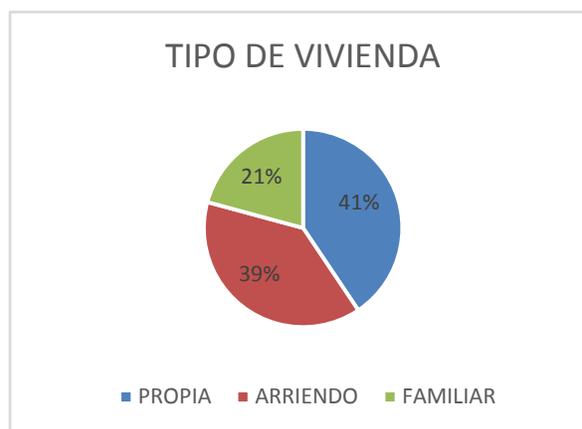
Los estratos socioeconómicos dos y tres son los más representativos tanto para la forma A como para la forma B.

Figura 5. Tipo de vivienda

Forma A



Forma B



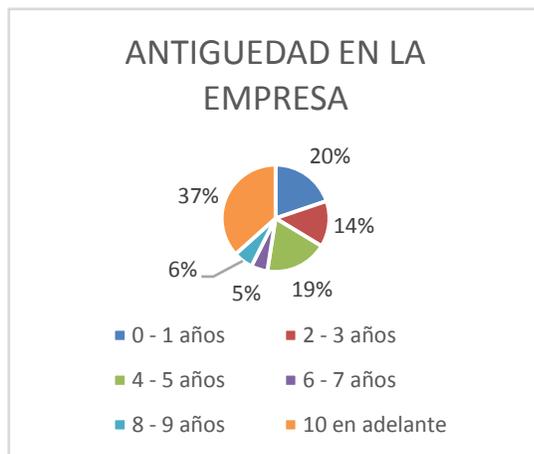
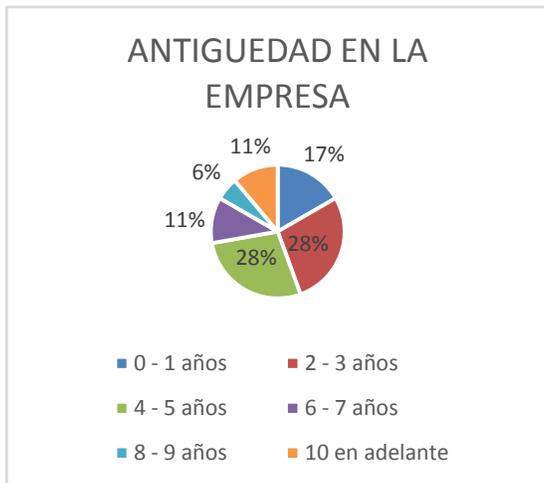
Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que el tipo de vivienda propia y familiar tiene mayores porcentajes tanto en forma A y B.

Figura 6. Antigüedad en la empresa

Forma A

Forma B



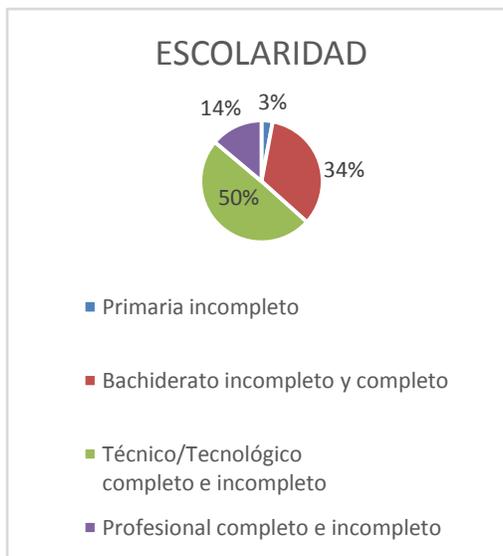
Fuente: Elaboración propia

Se puede evidenciar que los empleados la forma B son más antiguos que la forma A.

Figura 7. Escolaridad

Forma A

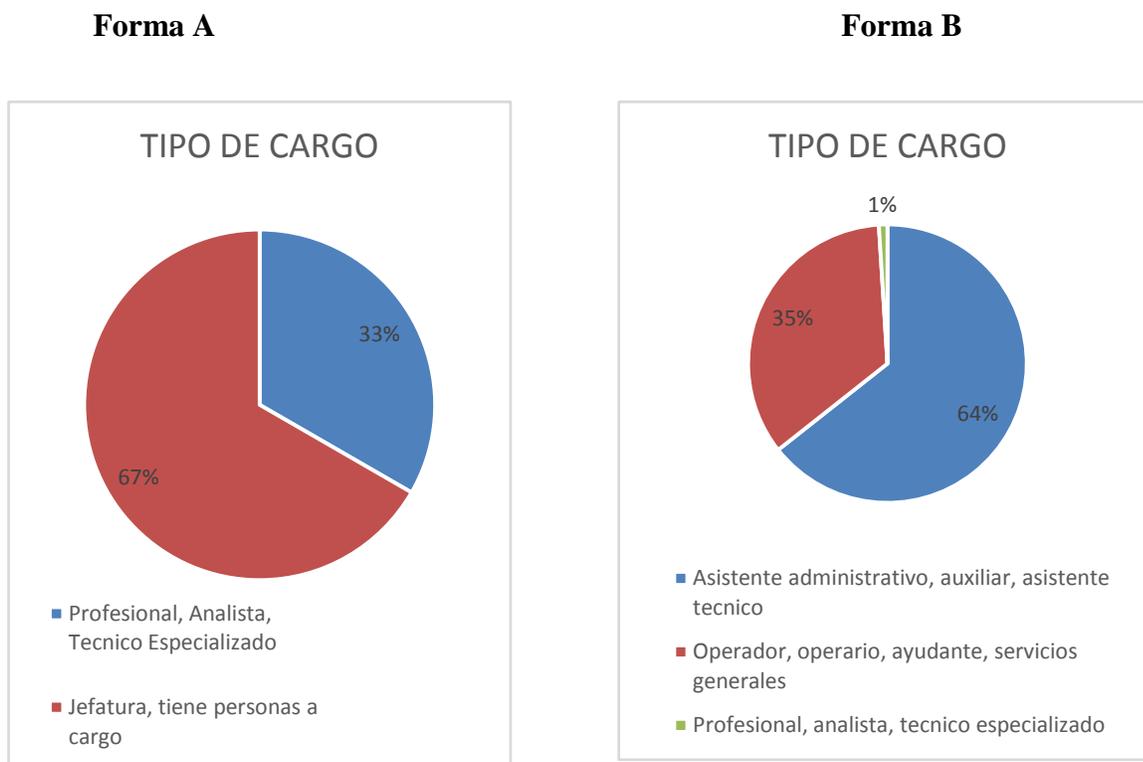
Forma B



Fuente: Elaboración propia

Se evidencia que existe relación directa del grado de escolaridad y el tipo de cargo desempeñado.

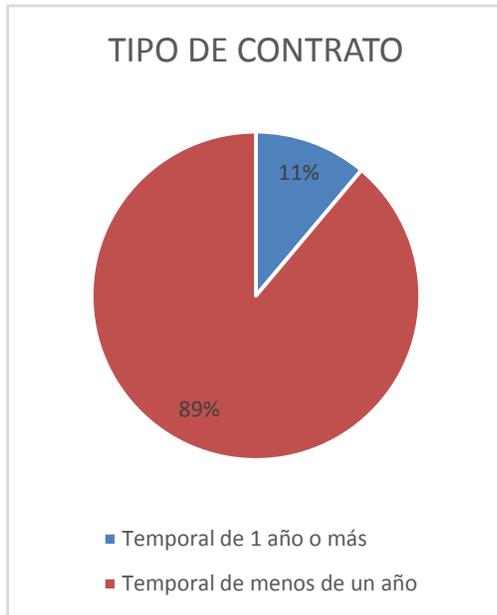
Figura 8. Tipo de cargo



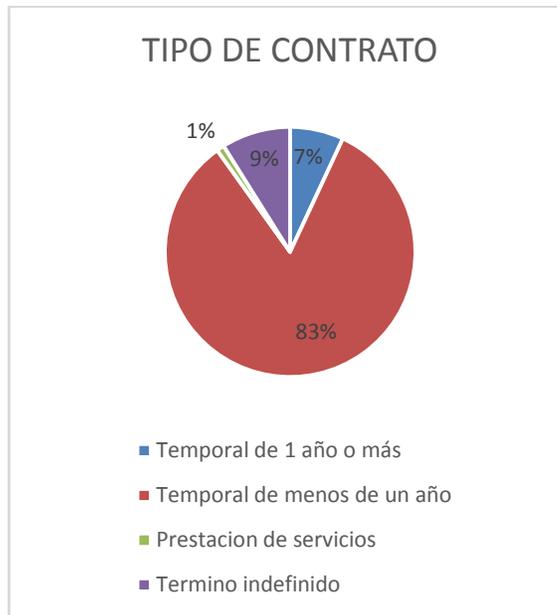
Fuente: Elaboración propia

Figura 9. Tipo de contrato

Forma A



Forma B

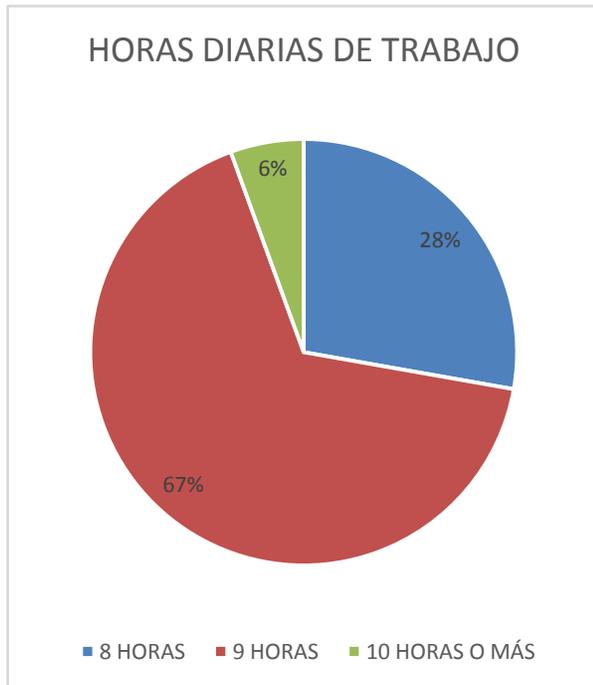


Fuente: Elaboración propia

Se observa que la empresa tiene como política realizar contratos a término fijo menores a un año con la gran mayoría de sus colaboradores.

Figura 10. Horas diarias de trabajo

Forma A



Forma B



Fuente: Elaboración propia

En cuanto al número de horas trabajadas se evidencia que en su gran mayoría trabajan el mismo número de horas diarias.

8.3 Instrumentos

Para la medición de los Factores de Riesgo Psicosocial se utilizó la batería de instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial del Ministerio de la Protección Social y la Universidad Javeriana, la cual está conformada por siete instrumentos por medio de los cuales se recopila información sobre condiciones intralaborales, extralaborales e individuales (demográficas y ocupacionales), de los cuales se utilizaron los siguientes:

- Ficha de datos generales.

- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral Forma A.
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Intralaboral Forma B.
- Cuestionario de factores de riesgo psicosocial Extralaboral.

La variable Engagement se midió por medio de la Escala Utrech Work Engagement (UWES), la cual articula tres variables, tales como: Vigor, Dedicación y Absorción, el instrumento lo conforman 17 preguntas, las cuales pueden responderse mediante una escala tipo Likert que va desde 0 hasta 6, siendo 0 nunca, 1 pocas veces al año, 2 una vez al mes o menos, 3 pocas veces al mes, 4 una vez por semana, 5 pocas veces por semana y 6 todos los días.

Finalmente, la variable Autoeficacia Percibida se midió por medio de la Escala de Autoeficacia General (EAG), la cual está conformada por 10 reactivos que pueden responderse mediante una escala tipo Likert que va desde 0 a 3, siendo 0 incorrecto, 1 apenas cierto, 2 más bien cierto y 3 cierto.

8.4 Procedimiento

La aplicación de los instrumentos se realizó de la siguiente manera:

Se visitó cada instalación u oficina con el fin de que no tuvieran que realizar ningún desplazamiento, se realizó la respectiva explicación del procedimiento, la firma del consentimiento informado y posteriormente el desarrollo de los cuestionarios en cada grupo visitado. Este proceso se realizó entre el 9 de Septiembre de 2016 y el 10 de Octubre del mismo año, esto debido a que se debía de tener en cuenta el horario y disponibilidad de los funcionarios objeto de estudio.

9. RESULTADOS

El análisis de los resultados obtenidos se realizará en el siguiente orden: primero, los factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A y forma B respectivamente, segundo, el puntaje total general de los factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A y forma B respectivamente, seguidamente se hará mención de los factores de riesgo psicosocial extralaboral forma A y forma B respectivamente, luego se mostrarán los resultados de autoeficacia percibida y engagement para las formas A y B respectivamente y finalmente se determinará la correlación existente entre estas tres variables.

9.1 Dominio Liderazgo y Relaciones

Hace referencia a la relación social que se establece entre los superiores y sus colaboradores cuyas características influyen en el ambiente entre las áreas y la forma de trabajar.

Tabla 1. Dominio Liderazgo y Relaciones Forma A

DIMENSIONES	SIN RIESGO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
Características de liderazgo	22%	22%	33%	11%	11%
Relaciones sociales	22%	28%	6%	44%	0%
Retroalimentación de desempeño	44%	22%	6%	22%	6%
Relación con los colaboradores	44%	22%	0%	22%	11%
DOMINIO LIDERAZGO Y RELACIONES	11%	33%	22%	33%	0%

Fuente: Elaboración propia

Este dominio en promedio se encuentra en un nivel de riesgo medio, lo que indica que hay algunas dimensiones que deben estar bajo observación y se deben conservarse para prevenir efectos perjudiciales en la salud de los colaboradores.

Tabla 2. Dominio Liderazgo y Relaciones Forma B

DIMENSIONES	SIN RIESGO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
Características de liderazgo	52%	19%	18%	7%	4%
Relaciones sociales	33%	29%	27%	5%	7%
Retroalimentación de desempeño	51%	21%	12%	11%	3%
Relación con los colaboradores	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
DOMINIO LIDERAZGO Y RELACIONES	50%	28%	14%	6%	3%

Fuente: Elaboración propia

Este dominio en promedio se encuentra en un nivel de riesgo bajo, al igual que todas sus dimensiones, lo que indica que este es un factor protector y se deben implementar acciones que contribuyan a mantener estos niveles.

9.2 Dominio de Control y Autonomía

Hace referencia a la posibilidad que el trabajo ofrece al individuo de influir y tomar decisiones sobre los diferentes aspectos que intervienen en su realización.

Tabla 3. Dominio de Control y Autonomía Forma A

DIMENSIONES	SIN RIESGO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
Claridad de rol	33%	28%	11%	22%	6%
Capacitación	44%	17%	22%	11%	6%
Participación y manejo del cambio	50%	11%	17%	22%	0%
Oportunidades para el uso y dlo. de habilidades	61%	11%	11%	17%	0%
Control y autonomía sobre el trabajo	33%	11%	39%	11%	6%
DOMINIO CONTROL Y AUTONOMÍA	33%	33%	11%	22%	0%

Fuente: Elaboración propia

Este dominio en promedio se encuentra en un nivel de riesgo bajo pero la mayor parte de sus dimensiones se encuentran en un nivel medio, lo que indica que deben mantenerse en vigilancia y conservarse para prevenir efectos perjudiciales en la salud.

Tabla 4. Dominio de Control y Autonomía Forma B

DIMENSIONES	SIN RIESGO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
Claridad de rol	54%	15%	19%	9%	3%
Capacitación	64%	14%	5%	12%	5%
Participación y manejo del cambio	35%	26%	11%	21%	8%
Oportunidades para el uso y dlo. de habilidades	43%	15%	17%	19%	7%
Control y autonomía sobre el trabajo	28%	23%	20%	6%	24%
DOMINIO CONTROL Y AUTONOMÍA	42%	21%	22%	11%	5%

Fuente: Elaboración propia

Este dominio en promedio se encuentra en un nivel de riesgo bajo, lo que quiere decir que es un factor protector para los colaboradores y deben implementarse acciones que contribuyan a estos niveles.

9.3 Dominio Demandas del Trabajo

Hace referencia a la exigencia que el trabajo representa al individuo, pueden ser de tipo cuantitativo, cognitivo, emocional, de responsabilidad, del ambiente y de la jornada.

Tabla 5. Dominio Demandas del Trabajo Forma A

DIMENSIONES	SIN RIESGO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
Demandas ambientales y de esfuerzo	39%	22%	33%	0%	6%
Demandas emocionales	11%	11%	11%	22%	44%
Demandas cuantitativas	28%	28%	11%	11%	22%
Influencia del trabajo sobre el entorno	11%	17%	33%	17%	22%
Exigencias de responsabilidades del cargo	11%	0%	22%	33%	33%
Demandas de carga mental	0%	11%	33%	28%	28%
Consistencia del rol	17%	28%	17%	33%	6%
Demandas de la jornada	33%	22%	22%	17%	6%
DOMINIO DEMANDAS DEL TRABAJO	6%	17%	22%	39%	17%

Fuente: Elaboración propia

Este dominio en promedio se encuentra en nivel de riesgo alto, lo cual indica que las dimensiones que se encuentran en este nivel tales como demandas emocionales, exigencias de responsabilidades del cargo y demandas de carga mental requieren intervención inmediata con el fin de disminuir estos niveles, esto quiere decir que este dominio es un factor de riesgo para la forma A.

Tabla 6. Dominio Demandas del Trabajo Forma B

DIMENSIONES	SIN RIESGO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
Demandas ambientales y de esfuerzo	35%	22%	25%	14%	5%
Demandas emocionales	44%	9%	17%	14%	17%
Demandas cuantitativas	19%	26%	11%	15%	30%
Influencia del trabajo sobre el entorno	25%	14%	7%	31%	24%
Exigencias de responsabilidades del cargo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Demandas de carga mental	24%	22%	18%	18%	19%
Consistencia del rol	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Demandas de la jornada	30%	33%	21%	12%	5%
DOMINIO DEMANDAS DEL TRABAJO	21%	24%	17%	19%	20%

Fuente: Elaboración propia

Este dominio en promedio se encuentra en nivel de riesgo medio, pero hay dimensiones en nivel alto que deben ser intervenidas y vigiladas de manera inmediata y de la misma manera, conservar los niveles medios y bajos con el fin de prevenir efectos perjudiciales en la salud de los colaboradores.

9.4 Dominio Recompensas

Hace referencia a la retribución que el colaborador obtiene a cambio de sus esfuerzos laborales

Tabla 7. Dominio Recompensas Forma A

DIMENSIONES	SIN RIESGO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
Recompensas derivadas de la pertenencia	22%	22%	28%	28%	0%
Reconocimiento y compensación	17%	33%	17%	17%	17%
DOMINIO RECOMPENSAS	11%	39%	22%	22%	6%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8. Dominio Recompensas Forma B

DIMENSIONES	SIN RIESGO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
Recompensas derivadas de la pertenencia	48%	20%	14%	7%	12%
Reconocimiento y compensación	23%	16%	27%	15%	20%
DOMINIO RECOMPENSAS	28%	16%	19%	19%	19%

Fuente: Elaboración propia

Este dominio en promedio se encuentra en nivel de riesgo medio tanto en forma A como en forma B, lo que indica que estos deben conservarse y generarse acciones con el fin de conservar estos niveles para prevenir efectos perjudiciales en la salud de los colaboradores.

9.5 Total Factores Intralaborales

Tabla 9. Factores intralaborales Forma A

DIMENSIONES	SIN RIESGO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
TOTAL FACTORES INTRALABORALES	6%	39%	33%	6%	17%

Fuente: Elaboración propia

El Total de los factores intralaborales en promedio se encuentran en un nivel de riesgo medio lo que lo que indica que estos deben conservarse y generarse acciones con el fin de conservar estos niveles.

Tabla 10. Factores intralaborales Forma B

DIMENSIONES	SIN RIESGO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
TOTAL FACTORES INTRALABORALES	36%	29%	17%	14%	5%

Fuente: Elaboración propia

El Total de los factores intralaborales en promedio se encuentran en un nivel de riesgo bajo lo que quiere decir que es un factor protector para los colaboradores y deben implementarse acciones que contribuyan a estos niveles.

Tabla 11. Factores Extralaborales Forma A

CONSTRUCTOS	SIN RIESGO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
Tiempo fuera del trabajo	22%	17%	22%	17%	22%
Relaciones familiares	89%	6%	6%	0%	0%
Comunicación y relaciones interpersonales	50%	22%	17%	11%	0%
Situación económica	22%	28%	11%	22%	17%
Características de la vivienda	56%	6%	11%	22%	6%
Influencia del entorno sobre el trabajo	56%	6%	17%	6%	17%
Desplazamiento vivienda – trabajo	28%	22%	28%	17%	6%
TOTAL	33%	22%	28%	11%	6%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 12. Factores Extralaborales Forma B

CONSTRUCTOS	SIN RIESGO	BAJO	MEDIO	ALTO	MUY ALTO
Tiempo fuera del trabajo	28%	29%	13%	23%	8%
Relaciones familiares	76%	13%	6%	3%	2%
Comunicación y relaciones interpersonales	50%	23%	15%	4%	8%
Situación económica	25%	10%	26%	26%	14%
Características de la vivienda	37%	25%	12%	22%	5%
Influencia del entorno sobre el trabajo	30%	20%	14%	17%	20%
Desplazamiento vivienda – trabajo	47%	15%	14%	17%	8%
TOTAL	32%	18%	34%	12%	5%

Fuente: Elaboración propia

Estas condiciones se encuentran en promedio en un nivel de riesgo bajo, siendo esto un aspecto muy positivo para la organización y convirtiéndose en un factor protector para los colaboradores, lo que indica que hay buenas percepciones frente a estos aspectos externos del trabajo y que en ocasiones tienen incidencia en el mismo.

Tabla 13. Semaforización general de los factores psicosociales internos y externos

DIMENSIONES	FORMA A	FORMA B
Características de liderazgo	ALTO	BAJO
Relaciones sociales	ALTO	BAJO
Retroalimentación de desempeño	BAJO	BAJO
Relación con los colaboradores	BAJO	NA
DOMINIO LIDERAZGO Y RELACIONES	ALTO	BAJO
Claridad de rol	ALTO	ALTO
Capacitación	ALTO	BAJO
Participación y manejo del cambio	BAJO	BAJO
Oportunidades para el uso y dlo. de habilidades	ALTO	BAJO
Control y autonomía sobre el trabajo	ALTO	ALTO
DOMINIO CONTROL Y AUTONOMÍA	BAJO	BAJO
Demandas ambientales y de esfuerzo	BAJO	BAJO
Demandas emocionales	MUY ALTO	BAJO
Demandas cuantitativas	ALTO	MUY ALTO
Influencia del trabajo sobre el entorno	ALTO	MUY ALTO
Exigencias de responsabilidades del cargo	MUY ALTO	NA
Demandas de carga mental	MUY ALTO	ALTO
Consistencia del rol	ALTO	NA
Demandas de la jornada	ALTO	BAJO
DOMINIO DEMANDAS DEL TRABAJO	MUY ALTO	ALTO
Recompensas derivadas de la pertenencia	ALTO	ALTO
Reconocimiento y compensación	ALTO	ALTO
DOMINIO RECOMPENSAS	ALTO	ALTO
TOTAL FACTORES INTRALABORALES	ALTO	BAJO
CONSTRUCTOS		
Tiempo fuera del trabajo	ALTO	ALTO
Relaciones familiares	BAJO	BAJO
Comunicación y relaciones interpersonales	BAJO	BAJO
Situación económica	ALTO	ALTO
Características de la vivienda	BAJO	ALTO
Influencia del entorno sobre el trabajo	ALTO	ALTO
Desplazamiento vivienda – trabajo	ALTO	ALTO
TOTAL FACTORES EXTRALABORALES	BAJO	BAJO



Fuente: Elaboración propia

Tabla 14. Autoeficacia percibida Forma A

AUTOEFICACIA	
PROMEDIO	27.66

Fuente: Elaboración propia

Esta variable en promedio se encuentra en un puntaje de 27.66, lo que indica que en este grupo existen altos niveles de Autoeficacia Percibida.

Tabla 15. Autoeficacia percibida Forma B

AUTOEFICACIA	
PROMEDIO	26.17

Fuente: Elaboración propia

Esta variable en promedio se encuentra en un puntaje de 26.17, lo que indica que en este grupo existen altos niveles de Autoeficacia Percibida.

Tabla 16. Engagement Forma A

ENGAGEMENT	
VIGOR	35.55
DEDICACIÓN	15.66
ABSORCIÓN	12.72

Fuente: Elaboración propia

La primera variable en promedio se encuentra en un puntaje de 35.55, lo que indica que en este grupo existen altos niveles de Vigor.

La segunda variable en promedio se encuentra en un puntaje de 15.66, lo que indica que en este grupo existen altos niveles de Dedicación.

La tercera variable en promedio se encuentra en un puntaje de 12.72, lo que indica que en este grupo existen niveles controlados de Absorción.

Tabla 17. Engagement Forma B

ENGAGEMENT	
VIGOR	33.88
DEDICACIÒN	15.25
ABSORCIÒN	13.17

Fuente: Elaboración propia

La primera variable en promedio se encuentra en un puntaje de 33.88, lo que indica que en este grupo existen altos niveles de Vigor.

La segunda variable en promedio se encuentra en un puntaje de 15.25, lo que indica que en este grupo existen altos niveles de Dedicación.

La tercera variable en promedio se encuentra en un puntaje de 13.17, lo que indica que en este grupo existen niveles controlados de Absorción.

En general la mayoría de variables de Engagement en Coosobien se encuentran en niveles altos, lo que quiere decir que probablemente los funcionarios poseen altos niveles de energía y resistencia mental mientras trabajan y que además están altamente implicados con sus labores manifestándose en entusiasmo, orgullo y reto, aunque, probablemente en ocasiones no estén tan concentrados en su trabajo.

9.6 Análisis Correlación de Pearson

Tabla 18. Correlaciones Dominio liderazgo y relaciones sociales Forma A

D. LIDERAZGO	VIGOR	DEDICACIÒN	ABSORCIÒN	AUTOEFICACIA
CoefdeCorrel	0,068817303	0,033112087	-0,515352015	-0,296289711
Determinacion	0%	0%	27%	9%

Fuente: Elaboración propia

Para este grupo se encontraron las siguientes correlaciones:

- Correlación positiva muy baja con vigor, coef de correl=0
- Correlación positiva muy baja con dedicación, coef de correl=0
- Correlación negativa moderada con absorción, coef de correl= -0.5
- Correlación negativa baja con Autoeficacia, coef de correl= -0.2

Tabla 19. Correlaciones Dominio liderazgo y relaciones sociales Forma B

D. LIDERAZGO	VIGOR	DEDICACIÓN	ABSORCIÓN	AUTOEFICACIA
CoefdeCorrel	-0,4008881	0,09232685	0,172970176	0,083217336
Determinacion	16%	1%	3%	1%

Fuente: Elaboración propia

Para este grupo se encontraron las siguientes correlaciones:

- Correlación negativa moderada con vigor, coef de correl= -0.4
- Correlación positiva muy baja con dedicación, coef de correl= 0.09
- Correlación positiva muy baja con absorción, coef de correl= 0.1
- Correlación positiva muy baja con Autoeficacia, coef de correl= 0.08

Tabla 20. Correlaciones Dominio Control y Autonomía Forma A

D. CONTROL	VIGOR	DEDICACIÓN	ABSORCIÓN	AUTOEFICACIA
CoefdeCorrel	0,15625542	0,11855198	-0,35618812	-0,2878851
Determinacion	2%	1%	13%	8%

Fuente: Elaboración propia

Para este grupo se encontraron las siguientes correlaciones:

- Correlación positiva muy baja con vigor, coef de correl= 0.1
- Correlación positiva muy baja con dedicación, coef de correl= 0.1
- Correlación negativa baja con absorción, coef de correl= -0.3
- Correlación negativa baja con Autoeficacia, coef de correl= -0.2

Tabla 21. Correlaciones Dominio Control y Autonomía Forma B

D. CONTROL	VIGOR	DEDICACIÒN	ABSORCIÒN	AUTOEFICACIA
CoefdeCorrel	-0,53485892	0,1406298	-0,03016535	-0,12213172
Determinacion	29%	2%	0%	1%

Fuente: Elaboración propia

Para este grupo se encontraron las siguientes correlaciones:

- Correlación negativa moderada con vigor, coef de correl= -0.5
- Correlación positiva muy baja con dedicación, coef de correl= 0.1
- Correlación negativa muy baja con absorción, coef de correl= 0.03
- Correlación negativa muy baja con Autoeficacia, coef de correl= -0.1

Tabla 22. Correlaciones Dominio demandas del trabajo Forma A

D. DEMANDAS	VIGOR	DEDICACIÒN	ABSORCIÒN	AUTOEFICACIA
CoefdeCorrel	0,18715417	0,28662127	0,08833421	0,10055354
Determinacion	4%	8%	1%	1%

Fuente: Elaboración propia

Para este grupo se encontraron las siguientes correlaciones:

- Correlación positiva muy baja con vigor, coef de correl= 0.1
- Correlación positiva baja con dedicación, coef de correl= 0.2
- Correlación positiva muy baja con absorción, coef de correl= 0.08
- Correlación positiva muy baja con Autoeficacia, coef de correl= 0.1

Tabla 23. Correlaciones Dominio demandas del trabajo Forma B

D. DEMANDAS	VIGOR	DEDICACIÒN	ABSORCIÒN	AUTOEFICACIA
CoefdeCorrel	0,0218825	0,46499639	0,28750193	0,16570996
Determinacion	0%	22%	8%	3%

Fuente: Elaboración propia

Para este grupo se encontraron las siguientes correlaciones:

- Correlación positiva muy baja con vigor, coef de correl=0.02
- Correlación positiva moderada con dedicación, coef de correl= 0.4
- Correlación positiva baja con absorción, coef de correl= 0.2
- Correlación positiva muy baja con Autoeficacia, coef de correl=0.1

Tabla 24. Correlaciones Dominio recompensas Forma A

D. RECOMPENSAS	VIGOR	DEDICACIÒN	ABSORCIÒN	AUTOEFICACIA
CoefdeCorrel	0,35415966	-0,04850891	-0,36883963	0,01342571
Determinacion	13%	0%	14%	0%

Fuente: Elaboración propia

Para este grupo se encontraron las siguientes correlaciones:

- Correlación positiva baja con vigor, coef de correl= 0.3
- Correlación negativa muy baja con dedicación, coef de correl= -0.04
- Correlación negativa baja con absorción, coef de correl= -0,3
- Correlación positiva muy baja con Autoeficacia, coef de correl= 0.03

Tabla 25. Correlaciones Dominio recompensas Forma B

D. RECOMPENSAS	VIGOR	DEDICACIÒN	ABSORCIÒN	AUTOEFICACIA
CoefdeCorrel	-0,54842424	0,16101563	0,1354773	-0,03746245
Determinacion	30%	3%	2%	0%

Fuente: Elaboración propia

Para este grupo se encontraron las siguientes correlaciones:

- Correlación negativa moderada con vigor, coef de correl= -0.5
- Correlación positiva muy baja con dedicación, coef de correl= 0.1
- Correlación positiva muy baja con absorción, coef de correl= 0.1
- Correlación negativa muy baja con Autoeficacia, coef de correl= -0.03

Tabla 26. Correlaciones Total Factores Intralaborales Forma A

TOTAL	VIGOR	DEDICACIÒN	ABSORCIÒN	AUTOEFICACIA
CoefdeCorrel	0,20817675	0,18315926	-0,33400884	-0,16683791
Determinacion	4%	3%	11%	3%

Fuente: Elaboración propia

Para este grupo se encontraron las siguientes correlaciones:

- Correlación positiva baja con vigor, coef de correl= 0.2
- Correlación positiva muy baja con dedicación, coef de correl= 0.1
- Correlación negativa baja con absorción, coef de correl= -0.3
- Correlación negativa muy baja con Autoeficacia, coef de correl= -0.1

Tabla 27. Correlaciones Total Factores Intralaborales Forma B

TOTAL	VIGOR	DEDICACIÒN	ABSORCIÒN	AUTOEFICACIA
CoefdeCorrel	-0,39970246	0,35092148	0,23594519	0,07764993
Determinacion	16%	12%	6%	1%

Fuente: Elaboración propia

Para este grupo se encontraron las siguientes correlaciones:

- Correlación negativa baja con vigor, coef de correl= - 0.3
- Correlación positiva baja con dedicación, coef de correl= 0.3
- Correlación positiva baja con absorción, coef de correl= 0.2
- Correlación positiva muy baja con Autoeficacia, coef de correl= 0.07

Tabla 28. Correlaciones Factores Extralaborales Forma A

EXTRALABORALES	VIGOR	DEDICACIÒN	ABSORCIÒN	AUTOEFICACIA
CoefdeCorrel	0,27838601	0,23412076	0,16299807	-0,20977221
Determinacion	8%	5%	3%	4%

Fuente: Elaboración propia

Para este grupo se encontraron las siguientes correlaciones:

- Correlación positiva baja con vigor, coef de correl= 0.2
- Correlación positiva baja con dedicación, coef de correl= 0.2
- Correlación positiva muy baja con absorción, coef de correl= 0.1
- Correlación negativa baja con Autoeficacia, coef de correl= -0.2

Tabla 29. Correlaciones Factores Extralaborales Forma B

EXTRALABORALES	VIGOR	DEDICACIÒN	ABSORCIÒN	AUTOEFICACIA
CoefdeCorrel	0,0185716	0,1979269	0,19333399	-0,22240167
Determinacion	0%	4%	4%	5%

Fuente: Elaboración propia

Para este grupo se encontraron las siguientes correlaciones:

- Correlación positiva muy baja con vigor, coef de correl= 0,01
- Correlación positiva muy baja con dedicación, coef de correl= 0.1
- Correlación positiva muy baja con absorción, coef de correl= 0.1
- Correlación negativa baja con Autoeficacia, coef de correl= -0.2

10. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Después de evaluar los diferentes instrumentos aplicados en la empresa y teniendo en cuenta el primer objetivo específico de este trabajo se puede evidenciar que:

Para el dominio Liderazgo y Relaciones Sociales, comparando los resultados entre los colaboradores forma A y forma B, se observa que es un factor más protector para la forma B que para la forma A, sin afirmar que es factor de riesgo para la forma A, pues su nivel de riesgo es medio, lo que quiere decir que se encuentra controlado y que posiblemente la gestión de los líderes, la consecución de resultados, las interacciones entre los colaboradores se estén presentando de mejor manera en el grupo forma B, al igual que para el dominio Control y Autonomía, se observa que es un factor protector para ambos pues su nivel de riesgo es bajo, lo que quiere decir que los colaboradores tienen la oportunidad de tomar decisiones, aplicar, aprender y desarrollar sus habilidades y además participan de forma positiva en las diferentes transformaciones que surgen en la organización.

Para el dominio demandas del trabajo, comparando los resultados entre los colaboradores forma A y forma B, se observa que sin ser del todo protector tienen menor riesgo los colaboradores de forma B que los de la forma A, puesto que en este caso tiene un nivel de riesgo alto; posiblemente porque se exponen a situaciones emocionales negativas, importantes esfuerzos de atención, concentración y memoria, además de altos volúmenes de tareas asignadas y responsabilidades en su sección de trabajo y para el dominio Recompensas, se observa que es un factor controlado para ambos pues su nivel de riesgo es medio.

Finalizando este primer objetivo con las condiciones extralaborales, se observa que para ambos grupos están en unos niveles bajos de riesgo, lo que indica que son condiciones protectoras para Coasobien y es un aspecto importante para el buen desempeño de los colaboradores.

En línea con los objetivos de este trabajo, al realizar la identificación de las creencias de Autoeficacia Percibida y confrontando los resultados de ambos grupos, se puede evidenciar que los niveles de esta variable se encuentran altos en ambos, lo que indica que a nivel general la autoeficacia percibida en Coasobien es alta, lo que quiere decir que probablemente sus funcionarios se perciben a sí mismos como personas capaces de realizar cualquier acción para alcanzar un nivel satisfactorio de rendimiento.

Para el tercer objetivo específico, se identificaron las dimensiones de la tercera variable, el Engagement, las cuales comparando sus niveles en ambos grupos, se evidencia lo siguiente:

- En ambos grupos existen altos niveles de dedicación.
- En ambos grupos están controlados los niveles de absorción, lo que quiere decir que en ocasiones, estas personas no logren estar totalmente concentradas en su trabajo.
- En ambos grupos el nivel con resultados más altos es el vigor, por encima de la dedicación y la absorción, lo que indica que estas personas presentan altos niveles de energía mientras trabajan y demuestran un profundo esfuerzo en la realización de la tarea.

Finalmente, al determinar las correlaciones existentes entre estas variables anteriormente descritas se determinó:

- Que el dominio Liderazgo y Relaciones Sociales se correlaciona de forma negativa con absorción para la forma A, mientras que para la forma B se correlaciona de forma negativa

con vigor.

- Que el dominio Control y Autonomía se correlaciona de forma negativa con absorción para la forma A, mientras que para la forma B se correlaciona de forma negativa con vigor.
- Que el dominio Demandas del Trabajo se correlaciona de forma positiva con dedicación para la forma A al igual que para la forma B, aunque con un mayor coeficiente de correlación para B.
- Que el dominio Recompensas se correlaciona de forma positiva con absorción y con vigor para la forma A, mientras que para la forma B se correlaciona de forma negativa con vigor.
- Para la autoeficacia percibida todas las correlaciones se encuentran en niveles muy bajos, tanto positivas como negativas.
- En términos generales, la variable que mayor correlación tiene es absorción para la forma A, mientras que para la forma B, la variable que menor correlación tiene es vigor.

11. CONCLUSIONES

Luego de realizar el análisis respectivo de los resultados obtenidos por los 119 colaboradores de Coasobien, se determina que existen mayores factores de riesgo para los colaboradores forma A en el dominio Demandas del Trabajo, pues sus dimensiones tales como demandas emocionales, demandas de carga mental y exigencias de responsabilidades del cargo se encuentran en un nivel de riesgo alto al igual que el puntaje total de este dominio. En un panorama general de los factores intralaborales para este mismo grupo forma A, se encuentra en un nivel de riesgo medio, es decir, que estos dominios se encuentran controlados.

Para la forma B se determina en su mayoría factores psicosociales protectores, pues en general el nivel de riesgo es bajo, aunque en el dominio Demandas del Trabajo, algunas dimensiones tales como influencia del trabajo sobre el entorno y demandas cuantitativas se encuentran en un nivel de riesgo alto, llevando este dominio a niveles de riesgo medio.

Frente a las variables Engagement y Autoeficacia Percibida; para la primera se logró evidenciar niveles altos en sus dimensiones correspondientes a Vigor, Dedicación y Absorción en los colaboradores tanto de la forma A como de la forma B, lo que indica que probablemente estas personas se encuentren en un estado psicológico positivo en relación con su trabajo, caracterizado por altos niveles de energía, involucramiento, entusiasmo y compromiso. Para la segunda, se identificó que en general tanto para la forma A como para la forma B existen niveles altos de autoeficacia, lo que indica que en Coasobien, sus trabajadores se perciben a sí mismos personas capaces de alcanzar altos niveles de rendimiento.

Al determinar la relación existente entre estas 3 variables, se identificó que no existe ninguna correlación positiva grande y perfecta ni negativa grande y perfecta, al igual que tampoco se identificó alguna correlación nula, además para autoeficacia percibida las correlaciones fueron todas positivas y negativas muy bajas, lo que indica que en general estas correlaciones son muy débiles.

Finalmente, se recomienda como primera medida realizar intervención específicamente en el Dominio de demandas en el trabajo para la forma A y para la forma B, teniendo en cuenta principalmente las dimensiones que se encuentran en un nivel de riesgo alto; para los niveles de riesgo medios y bajos, es recomendable en la compañía instalar programas de vigilancia periódicos que permitan tener un control de estos niveles y un mantenimiento de los mismos y que a su vez sirvan como insumo para tomar de decisiones de intervención en el momento que sea necesario.

12. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

La presente propuesta esta enfocada a intervenir los niveles de riesgo altos evidenciados en los resultados obtenidos por los colaboradores de Coasobien, con el fin de disminuir estos niveles y generar en ellos herramientas que les permitan obtener mejores niveles de rendimiento en su trabajo.

12.1 Objetivo General

Diseñar una propuesta de intervención para disminuir los factores de riesgo psicosocial relacionados con el dominio demandas del trabajo para los colaboradores de Coasobien.

12.2 Objetivos Específicos

- Disminuir los niveles altos de riesgo del dominio demandas del trabajo para los colaboradores de Coasobien.

12.3 Apuesta teórica de la Intervención

La inteligencia emocional se relaciona con ciertas habilidades y actitudes que determinan cómo reaccionará la persona ante sus propios sentimiento y ante los sentimientos de los demás; esto se reflejará en la forma en que maneje las relaciones con otros.

Es un término acuñado por dos psicólogos de la universidad de Yale (Salovey y Mayer, 2008) y difundida mundialmente por el psicólogo, filósofo y periodista Daniel Goleman (2007) y la define

como la capacidad de sentir, entender, controlar y modificar los estados anímicos propios y ajenos.

(Zambrano Chávez, 2009)

En el mundo de las organizaciones anteriormente contrataban a alguien por su coeficiente intelectual y por su experiencia laboral, sin embargo, a lo largo de los años se han dado cuenta que sin la inteligencia emocional necesaria las personas no pueden cumplir con los requisitos para desempeñar su labor de manera exitosa. De acuerdo Goleman (s.f) con Existen 5 esferas principales para poder definir la inteligencia emocional, la primera es conocer las propias emociones, la segunda es manejar las propias emociones, la tercera es la auto motivación, la cuarta es el reconocimiento de las emociones de los demás y la última es el manejo de las relaciones con otros.

12.4 Metodología de la intervención

12.4.1 Demandas Emocionales

Realizar talleres para incentivar en los colaboradores de la forma A, el aprendizaje del manejo de emociones con el fin de evitar que estas personas al momento de enfrentar una situación emocionalmente devastadora incrementen la probabilidad de transferencia de sus estados emocionales negativos.

12.4.2 Demandas Cuantitativas

Revisar las descripciones y perfiles de cargo junto con los colaboradores de la forma B, con el fin de que tengan claridad sobre la cantidad de trabajo y el tiempo disponible para realizarlo, así

mismo, realizar entrenamiento en el manejo del tiempo para evitar que los colaboradores deban extender su jornada y disminuir las pausas para cumplir con los objetivos de su puesto de trabajo.

12.4.3 Influencia del Trabajo sobre el Entorno

Realizar jornadas de sensibilización con las familias de los colaboradores de la forma B, con el fin de involucrarlos en el proceso y que logren conocer todo lo relacionado con la organización y el tipo de trabajo que sus miembros realizan allí para lograr disminuir el impacto que pueda llegar a tener el trabajo sobre la vida personal y familiar del trabajador.

12.4.4 Exigencias de responsabilidad del cargo

Realizar talleres de entrenamiento en autocontrol en el grupo forma A con el fin de generar en ellos herramientas que les permitan evaluar su propia gestión, detectar posibles errores en la ejecución, efectuar los correctivos y establecer los respectivos procesos de mejora.

12.4.5 Demandas de Carga Mental

Establecer programas de capacitación de acuerdo a las necesidades que se generan en los cargos con el fin de desarrollar en los colaboradores de la forma A competencias que les ayuden a alivianar las cargas que les genera sus puestos de trabajo.

13. BIBLIOGRAFÍA

Ministerio de la Protección Social. (17 de 07 de 2008).
www.alcaldiadebogota.gov.co. Recuperado el 8 de 07 de 2016, de
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=31607>

Borja Salcedo, B. (2014). *Ambiente, estructura organizacional y burnout en docentes de educación general básica y bachillerato de la ciudad de Guayaquil*. Recuperado el 03 de agosto de 2016, de
<http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/202/6/Tesis676BORA.pdf>

CID, P., Orellana, A., & Barriga, O. (2010). Validación de la escala de autoeficacia general en Chile.

Revista Médica de Chile, 551-557.

Demerouti, A. B. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 107-115.

Durán, M. A., Extremera, N., Montalbán, F., & Rey, L. (2005). Engagement y Burnout en el ámbito docente: Análisis de sus relaciones con la satisfacción laboral y vital de una muestra de profesores. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, vol. 21, núm. 1-2, 145 - 158.

Fernández Velásquez, A. (2012). Revisión Histórico - Conceptual del concepto de Autoeficacia. *Revista Pequé*, 148 - 160.

Goleman, D. (s.f). *Inteligencia emocional*. Recuperado el 06 de Febrero de 2017, de Youtube:
<https://www.youtube.com/watch?v=NzKpmoTZgBU>

Instituto de Seguridad y Salud Laboral. (s.f). *Riesgos ergonómicos en la movilización de una persona*.

Izquierdo, F. M. (s.f). *Psicología Online*. Recuperado el 10 de 7 de 2016, de
Psicología Online: http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo3_3.shtml

Lozano Paz, C. R. (2015). *Docentes universitarios: una mirada desde la autoeficacia*. Lima.

Zambrano Chávez, N. (14 de Marzo de 2009). *Inteligencia emocional*. Recuperado el 04 de
Febrero de 2017, de <https://es.slideshare.net/sistematizacion/inteligencia-emocional-1144462>

Ministerio de la Protección Social. (2007). *Decreto 3039 Plan Nacional de salud Pública 2007-2010*. Bogotá.

Ministerio de trabajo y asuntos sociales de España. (2001). *NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social (I)*. Recuperado el 09 de Junio de 2015, de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. (s.f). *Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo, Volumen II*. Madrid: Subdirección General de Publicaciones.

Oficina Internacional del Trabajo. (17 de Septiembre de 1984). *Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, Incidencia, Prevención*. Recuperado el julio de 13 de 2016, de http://biblioteca.uces.edu.ar/MEDIA/EDOCS/FACTORES_Texto.pdf

Oláz, F. (2001). *La Teoría Social Cognitiva de la Autoeficacia. Contribuciones a la explicación del Comportamiento Vocacional*. Recuperado el 08 de Julio de 2016, de <http://www.uky.edu/~eushe2/Pajares/olaz.pdf>

Puentes Suárez, A., Hernández Delgadillo, V., & Sánchez Huertas, N. (2008). Factores de Riesgo Psicosocial en docentes de primaria de Tunja. *Perspectiva Vol 14 N°*, 16 - 34.

Rodríguez Muñoz, A., & Bakker, A. B. (2013). El Engagement en el Trabajo. En E. G. Bernardo Moreno Jiménez, *Salud Laboral. Riesgos Laborales Psicosociales y Bienestar Laboral* (págs. 437-452). Madrid: Piramide.

Víctor H. Charria O, K. V. (2011). Factores de Riesgo Psicosocial Laboral: métodos e instrumentos de evaluación. *Revista Facultad Nacional de Salud Publica*, 380 - 391.